Guide de Dépannage

A - Si vous ne pouvez voir aucune vidéo ou entendre aucun son, consultez les informations suivantes:

Javascript est activé dans votre navigateur?

Javascript doit être activé dans les options de votre navigateur.

Est-ce qu'un lecteur multimédia est installé dans le navigateur que vous utilisez?

Le lecteur essaiera d'abord d'exécuter l'application Microsoft Silverlight. Celle-ci est essentielle pour voir les vidéos sur Mac et est recommandée pour les navigateurs autres que ceux de Microsoft. Si Silverlight n'est pas disponible, le lecteur essaiera alors de charger le plugiciel Windows Media Player. Celui-ci est installé sur tous les logiciels Windows par défaut (à l'exception de l'Europe) et fonctionnera ainsi par défaut sur Internet Explorer de Microsoft. Si vous utilisez tout autre navigateur, il se peut que Windows Media Player soit installé, mais le navigateur ne sera peut-être pas en mesure de le reconnaître s'il a été intégré après le lecteur multimédia.

1. Si vous avez les droits d'administrateur sur votre PC/ordinateur portable, installez l'application Silverlight. Si vous ne possédez pas les droits d'administrateur, utilisez le navigateur Internet Explorer.
2. Essayez de consulter à nouveau le contenu audio-vidéo

Vous avez toujours des problèmes… Avez-vous la version 9 ou supérieure à 9 pour votre lecteur multimédia?

Il se pourrait que vous possédiez une vieille version de votre lecteur.

3. Ouvrez Windows Media Player et appuyez sur « alt » suivi de « h » puis de « a ». Si la version est inférieure à 9, vous devez alors mettre à jour le lecteur. Toute personne travaillant sous Windows XP ou Windows Vista devrait avoir à tout le moins la version 9 par défaut.
4. Si vous possédez les droits d'administrateur sur votre PC/ordinateur portable, installez l'application Silverlight. Dans le cas contraire, contactez le service de support technique.

Essayez une autre façon…

5. Allez sur le site d'échantillons de Microsoft Media Player, série 9 et sélectionnez dans la colonne de gauche un taux de transfert pour la qualité vidéo (300Kbps par exemple). Si cela ne fonctionne pas, vérifiez avec l'administrateur local de votre organisation si la configuration de votre pare-feu ne bloque pas le contenu en continu.

B - Si vous pouvez voir la vidéo, mais l'image est instable ou de mauvaise qualité, il se pourrait qu'il n'y ait pas suffisamment de bande-passante.

Suivant la webémission, vous avez besoin d'une bande passante soutenue d'au moins 200Kbps.

1. Allez sur le site http://www.speedtest.net/, choisissez la pyramide et il vous sera indiqué la bande passante disponible.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, cliquer sur le bouton Aide de notre lecteur web diffusion et indiquer votre nom, le nom de votre organisation ainsi que votre numéro de téléphone, et nous vous contacterons personnellement.

mailto:help@canwebcast.net